



CONTENIDO

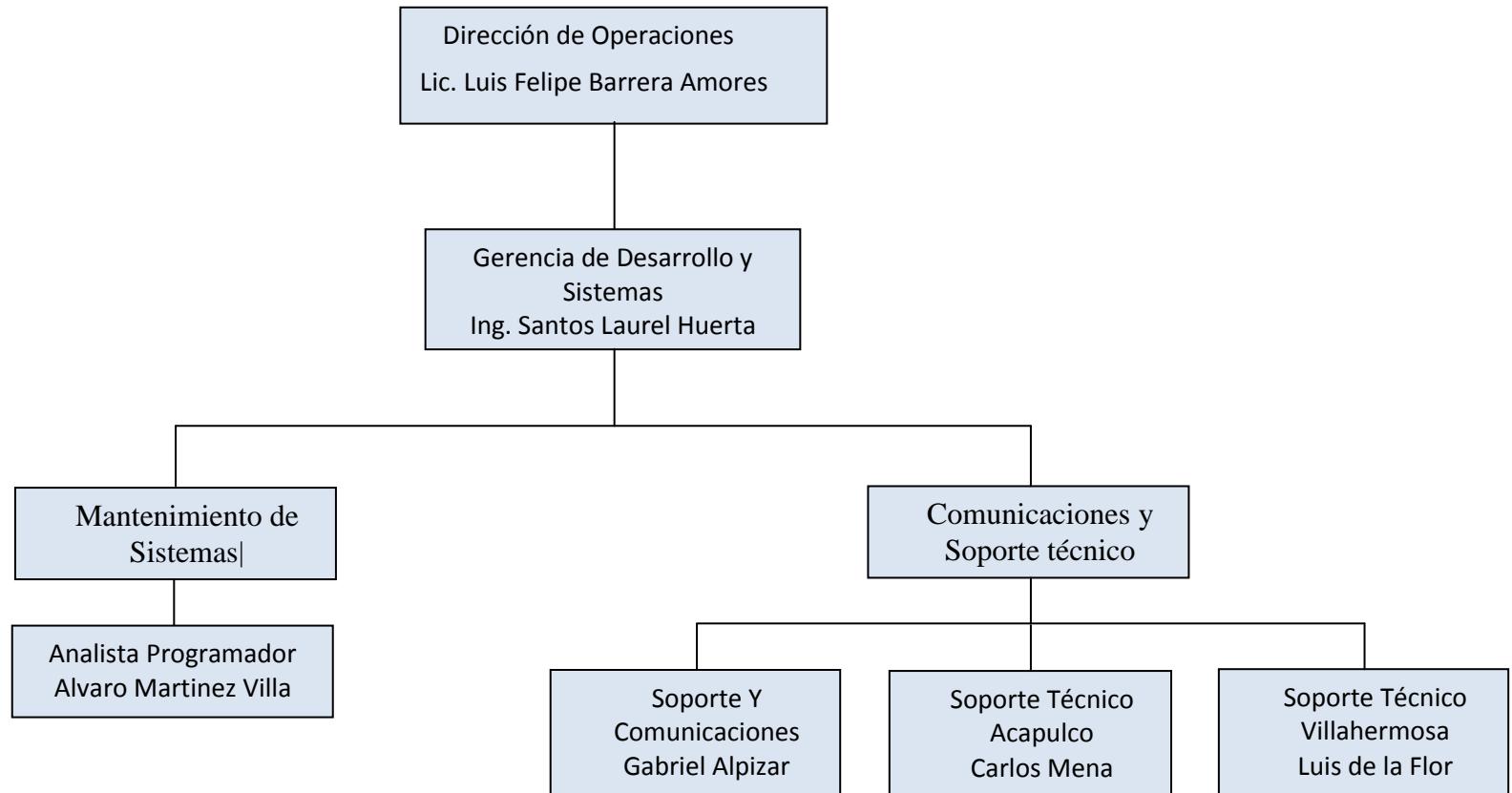
- Organigrama.
- Acceso al SITE e Integridad.
- Generación de respaldos de servidores.
- Políticas de equipos de cómputo y comunicación.
- Políticas y procedimiento de altas bajas.
- Seguridad y antivirus.
- Proveedores.

Hotel Geneve, **Londres 130, Zona Rosa**, Col. Juárez, C.P. 06600, México D.F.

Tel. (55) 50 800 600 Fax (55) 50 800 603

Información y reservaciones: Ciudad de México / Mexico City 50 800 870 / 01 800 90 000 00
ostar.com.mx

ORGANIGRAMA DEL AREA DE DESARROLLO Y SISTEMAS OSTAR GRUPO HOTELERO



Hotel Geneve, **Londres 130, Zona Rosa**, Col. Juárez, C.P. 06600, México D.F.

Tel. (55) 50 800 600 Fax (55) 50 800 603

Información y reservaciones: Ciudad de México / Mexico City 50 800 870 / 01 800 90 000 00

ostar.com.mx



PROCEDIMIENTO PARA LA AUTORIZACIÓN DE ACCESO AL SITE, SEGURIDAD FÍSICA E INTEGRIDAD DE LA INFORMACION.

Las seguridad en el SITE de cómputo tienen por objeto establecer las medidas de índole técnico y de organización necesarias para garantizar la seguridad de las tecnologías de información, equipos de cómputo, sistemas de información, redes, voz y datos.

Personas que interactúan haciendo uso de los servicios asociados a ellos y se aplican a los usuarios de cómputo.

- Se solicita acceso al departamento de Desarrollo y Sistemas Corporativo mediante el personal de seguridad.
 - El departamento de seguridad resguarda la llave del SITE.
- La persona solicitante firma de recibido el acceso en dos bitácoras.
 - La de la caseta de seguridad
 - La bitácora de sistemas ubicada en SITE de sistemas.

Hotel Geneve, **Londres 130, Zona Rosa**, Col. Juárez, C.P. 06600, México D.F.

Tel. (55) 50 800 600 Fax (55) 50 800 603

Información y reservaciones: Ciudad de México / Mexico City 50 800 870 / 01 800 90 000 00
ostar.com.mx

- Todos los sistemas de comunicación estarán debidamente protegidos con la infraestructura apropiada de manera que el usuario no tenga acceso físico directo. Entendiendo por sistema de comunicación al equipo activo y los medios de comunicación.
- El acceso de terceras personas debe ser identificado plenamente, controlado y vigilado durante el acceso, portando una identificación que les será asignada por el área de seguridad de acceso al edificio.
- Las visitas internas o externas podrán acceder al SITE siempre y cuando se encuentren acompañadas por lo menos de un responsable del área o con autorización del gerente de Desarrollo y Sistemas.

Hotel Geneve, **Londres 130, Zona Rosa**, Col. Juárez, C.P. 06600, México D.F.

Tel. (55) 50 800 600 Fax (55) 50 800 603

Información y reservaciones: Ciudad de México / Mexico City 50 800 870 / 01 800 90 000 00

ostar.com.mx



MONITOREO Y SOLUCIÓN DE INCIDENTES EN LOS RESPALDO A LA BASE DE DATOS DEL APlicativo SISTEMA FRONT.

Todas las bases de datos se desarrollaron en Microsoft SQL Server 2008 R2, dichas bases de datos son monitoreadas por la herramienta Agent SQL Server, la cual provee servicios como respaldos automáticos, registro de sucesos del servidor como son ejecuciones de tareas (jobs), monitoreo del funcionamiento del servidor.

- Todas las rutinas y desarrollos o modificación de módulos de los sistemas corporativos se realizan de forma local para garantizar su buen funcionamiento en el ambiente de producción.
- Así mismo cabe mencionar que para pruebas de integridad en la base de datos se respalda una copia de los servidores y se restaura de manera local. Una vez garantizada la rutina se libera para la producción.
- Si llega a fallar la rutina es conveniente reconfigurarla debido a que los respaldos generados en ese JOB no funcionaran correctamente y la información será incorrecta.
- Por lo menos una vez por semana se monitorean los respaldos generados desde las rutinas y por lo menos una vez al mes son restaurados para confirmar su integridad.

Hotel Geneve, **Londres 130, Zona Rosa**, Col. Juárez, C.P. 06600, México D.F.

Tel. (55) 50 800 600 Fax (55) 50 800 603

Información y reservaciones: Ciudad de México / Mexico City 50 800 870 / 01 800 90 000 00

ostar.com.mx



POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE SEGURIDAD FÍSICA DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y COMUNICACION.

El presente documento tiene como finalidad dar a conocer las políticas y estándares de Seguridad Informática que deberán observar los usuarios de servicios de tecnologías de información de Ostar Grupo Hotelero, para proteger adecuadamente los activos tecnológicos y la información.

Las Políticas y Estándares de Seguridad Informática establecidas dentro de este documento son la base para la protección de los activos tecnológicos e información.

- Los usuarios de servicios informáticos se comprometen a conducirse bajo los principios de confidencialidad de la información y de uso adecuado de los recursos tecnológicos.
- Es responsabilidad de los usuarios de equipos de cómputo y comunicaciones cumplir con las Políticas y Estándares de Seguridad.
- El usuario deberá reportar de forma inmediata al área de Desarrollo y Sistemas cuando detecte un riesgo real o potencial para los equipos de cómputo o comunicaciones como pueden ser fugas de agua, conatos de incendio u otros.
- El usuario tiene la obligación de proteger los CD-ROM, DVDs, memorias USB, tarjetas de memoria, discos externos, computadoras y dispositivos portátiles que se encuentren bajo su custodia, aun cuando no se utilicen y que contengan información reservada o confidencial.

Hotel Geneve, **Londres 130, Zona Rosa**, Col. Juárez, C.P. 06600, México D.F.

Tel. (55) 50 800 600 Fax (55) 50 800 603

Información y reservaciones: Ciudad de México / Mexico City 50 800 870 / 01 800 90 000 00

ostar.com.mx



- Los usuarios no deben mover o reubicar los equipos de cómputo, de telecomunicaciones, instalar o desinstalar dispositivos, ni retirar sellos de los mismos sin la autorización del área de Desarrollo y Sistemas, teniendo que solicitarlo si se requiere de este servicio.
- Mientras se opera el equipo de cómputo no se deberán consumir alimentos o ingerir líquidos a menos que sea en botellas de plástico.
- El usuario debe asegurarse que los cables de conexión no sean pisados o aplastados al colocar otros objetos encima de ellos.
- Únicamente el personal autorizado del área de Desarrollo y Sistemas podrá llevar a cabo los servicios y reparaciones del equipo de cómputo y comunicaciones.
- El usuario que tenga bajo su resguardo algún equipo de cómputo será responsable de su uso y custodia. En caso de robo o extravío se aplicará la normatividad vigente de Ostar Grupo Hotelero.
- El resguardo para las laptops tiene carácter de uso personal y será intransferible. Por tal motivo, queda prohibido su préstamo.

Hotel Geneve, **Londres 130, Zona Rosa**, Col. Juárez, C.P. 06600, México D.F.

Tel. (55) 50 800 600 Fax (55) 50 800 603

Información y reservaciones: Ciudad de México / Mexico City 50 800 870 / 01 800 90 000 00
o s t a r . c o m . m x



POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE ALTAS, BAJAS Y CAMBIOS DE USUARIOS A LAS APPLICACIONES, BASES DE DATOS, SOFTWARE DE RED Y SOFTWARE DE SISTEMAS.

Se darán de alta accesos a usuarios en la red de Ostar Grupo Hotelero solamente si cuentan con las debidas autorizaciones solicitadas bajo formatos establecidos por el área de Desarrollo y Sistemas, de igual forma se debe tener autorización a las diferentes aplicaciones y programas que se manejan en la operación del hotel como la administración de contraseñas de acceso y restricciones en la utilización de los programas, impresoras y multifuncionales.

El área de Desarrollo y Sistemas se encargará de asignar las cuentas a los usuarios para las diferentes aplicaciones (Sistema Front, Sistema de facturación electrónica) con sus respectivos perfiles, altas de correo electrónico y configuración de extensiones telefónicas con números de asignación directa; así como las claves para las llamadas telefónicas de larga distancia y celular.

- El solicitante envía vía correo electrónico describiendo la solicitud por medio de un formato de requisición debidamente llenado y firmado por el gerente del hotel y jefe del área, solicitando el alta o baja según sea el caso.

Hotel Geneve, **Londres 130, Zona Rosa**, Col. Juárez, C.P. 06600, México D.F.

Tel. (55) 50 800 600 Fax (55) 50 800 603

Información y reservaciones: Ciudad de México / Mexico City 50 800 870 / 01 800 90 000 00

ostar.com.mx



- El área de Desarrollo y Sistemas se encarga de procesar el alta dependiendo la aplicación, perfil o servicio que solicite.
- En caso de las altas al sistema Front se turnan al área de finanzas para que procese los permisos correspondientes al perfil del usuario.
- A los usuarios no se le activara ni dará de baja ningún correo electrónico sin previa autorización, esta deberá ser por escrito o mediante el formato de requerimiento por parte del solicitante o del gerente responsable.

Hotel Geneve, **Londres 130, Zona Rosa**, Col. Juárez, C.P. 06600, México D.F.

Tel. (55) 50 800 600 Fax (55) 50 800 603

Información y reservaciones: Ciudad de México / Mexico City 50 800 870 / 01 800 90 000 00
ostar.com.mx





Formato para altas y bajas, cambios de correos y servicios de comunicación (telefonía, buzón de voz, claves de larga distancia).

		Departamento Sistemas y Tecnología de la Información	Proceso: Front Desk
		Requerimiento Versión 1.0.04.09.2012	Fecha: SEP 2012
Requerimiento:			
Nombre:	Nombre del Solicitante	Área:	
Actividad:		Entidad:	Fecha:
Justificación:		Nombre de Usuario (s):	Id:
			Contraseña:
Estatus:			
Responsable:	Santos Laurel	Autorizo:	

Hotel Geneve, **Londres 130, Zona Rosa**, Col. Juárez, C.P. 06600, México D.F.

Tel. (55) 50 800 600 Fax (55) 50 800 603

Información y reservaciones: Ciudad de México / Mexico City 50 800 870 / 01 800 90 000 00
ostar.com.mx



Formato para alta, baja y/o modificaciones para el sistema Front, RestBar y Facel.

						[Redacted]		
FECHA:		ENTIDAD:						
ALTAS / MODIFICACION						BAJAS		
NOMBRE	GRUPO	USUARIO	CONTRASEÑA	OBSERVACIÓN		NOMBRE	GRUPO	
Datos del Solicitante						Atendió:		
Departamento: Nombre:			Departamento: Nombre: Estatus: Fecha:			SISTEMAS TI Santos Laurel		

Hotel Geneve, **Londres 130, Zona Rosa**, Col. Juárez, C.P. 06600, México D.F.

Tel. (55) 50 800 600 Fax (55) 50 800 603

Información y reservaciones: Ciudad de México / Mexico City 50 800 870 / 01 800 90 000 00
ostar.com.mx



SEGURIDAD ANTIVIRUS

Ante la amenaza creciente de virus, gusanos y otro tipo de software malicioso es necesario establecer una serie de directrices que velen por la seguridad de los usuarios y sistemas de los equipos de los hoteles. Estas directrices se han formalizado dando lugar a una Política de Uso de Antivirus que establece las normas que deben cumplir todos los equipos de cómputo de Ostar Grupo Hotelero conectados a la Red Administrativa. Un uso irresponsable de los sistemas de cómputo en la Red no sólo afecta a los sistemas propios si no que puede dañar o perjudicar a la red de comunicación que actualmente se tiene con los sistemas administrativos de Sanborns e INCARSO.

- Todas las computadoras conectadas a la red de Ostar Grupo Hotelero deben tener instalado el antivirus autorizado por el departamento de TI.
- Nadie podrá desinstalar ni detener la ejecución del programa antivirus, salvo los administradores en tareas de soporte.
- Actualizar al último patrón y motor disponible, ya sea mediante la consola de antivirus o bien directamente de la página oficial del proveedor.

Hotel Geneve, **Londres 130, Zona Rosa**, Col. Juárez, C.P. 06600, México D.F.

Tel. (55) 50 800 600 Fax (55) 50 800 603

Información y reservaciones: Ciudad de México / Mexico City 50 800 870 / 01 800 90 000 00
o s t a r . c o m . m x

- Mínimo una vez por semana se realizarán verificaciones de virus automáticas en todas las computadoras y servidores.
- Todos los usuarios de computadoras conectadas a la red son responsables de minimizar el riesgo de adquirir virus.
- Evitar Abrir correos de remitentes desconocidos, procedencia sospechosa o fuente no confiable, con links de páginas de dudosa procedencia o archivos adjuntos con terminación .zip, .rar, .7z o .exe.
- Evitar compartir directamente los discos duros de la PC con permisos de lectura & escritura, a menos que sea extremadamente necesario por la existencia de un requerimiento en común y con autorización del departamento de TI.
- Siempre revisar con el antivirus las unidades de disco flexible, discos removibles o memorias USB ante de usarlas.
- Evitar instalar programas P2P, como eMule, BitTorrent, Ares, Vuze o programas para reproducir música online AresOnLine, Google Play Music, Spotify, Apple Music, Deezer, entre otros.

Hotel Geneve, **Londres 130, Zona Rosa**, Col. Juárez, C.P. 06600, México D.F.

Tel. (55) 50 800 600 Fax (55) 50 800 603

Información y reservaciones: Ciudad de México / Mexico City 50 800 870 / 01 800 90 000 00
ostar.com.mx



INVENTARIO PROVEEDORES DE SERVICIOS.

Los Inventarios de Proveedores tienen como propósito fundamental proveer al área de Desarrollo y Sistemas las soluciones necesarias para su continuo y regular funcionamiento de sus sistemas; es decir, tiene un papel vital para el buen funcionamiento del **proceso de la operación de los hoteles** y de esta forma afrontar la demanda de nuestros clientes (Huéspedes o Usuarios).

Nombre	Dirección	Contacto	Correo	Teléfono	Año	Proyecto
Telmex	CARE	Atención a Clientes	care@reduno.com.mx	52494986	2014 2015	Red De Datos
Telmex	MAC	Atención a Clientes	flozoya@telmex.com	5726500	2014 2015	Red de Voz
Telmex	Ejecutivo	Alfonso Cardoso	Acardoso@telmex.com	53288812	2014 2015	Atención Personalizada
Ingeniería Rodriguez	PARQUE MA. LUISA No. 30-A. COL. INDUSTRIAL. 07800 MEXICO, D.F.	Alejandro Rodriguez Alonso	alexrodriguez@ingenieriarodys.com	55775402	2014 2015	Mantenimiento UPS
Ambit	Calle Dinamarca, Juárez, Cuahtémoc, Ciudad de México, Distrito Federal	Viviana Martinez	vmartinez@ambit.com.mx	10541023	2013 2014	Mantenimiento AyB
Canon	Boulevard Manuel Ávila Camacho No. 138 Piso 15, 16 y 17, Col. Lomas de Chapultepec CP 11000	Servicio Canon	serviciocanon@cusa.canon.com	52494986	2014 2015	Mantenimiento Impresoras de Renta.
SicTic	SUR 129 No.1614, JUVENTINO ROSAS, IZTACALCO, DISTRITO FEDERAL, 08700	Edgar G. Martinez Sandoval	sictic@hotmail.com	044 5547728591	2014 2015	Mantenimiento CCTV, Servidores, Rack y equipos de Cómputo.

Hotel Geneve, **Londres 130, Zona Rosa**, Col. Juárez, C.P. 06600, México D.F.

Tel. (55) 50 800 600 Fax (55) 50 800 603

Información y reservaciones: Ciudad de México / Mexico City 50 800 870 / 01 800 90 000 00

o s t a r . c o m . m x

Segamax	ESPIGA No. 139, COL. BENITO JUÁREZ, CD. NETZAHUALCÓYOTL, C.P. 57000	Erick Solis Guerrero	solise@segamax.com.mx	4149-1310 044 5523442646	2014 2015	Mantenimiento antenas inalámbricas, mantenimiento a Equipos de Audio y Comunicaciones.
ETR	Dalia No. 14 Col Cañada, CP 535700	Eduardo Carrillo	ecarrilloetr@yahoo.com.mx	5553573140 0445545954945	2013 2014	Mantenimiento Conmutadores y equipos de comunicaciones.
Integra Soluciones	Col. Verónica Anzures, Deleg. Miguel Hidalgo, México, D.F., C.P. 11300, Av. Melchor Ocampo 193, Torre 3, P 16, Oficinas A,B y C	Marco Osorio	marco.osorio@cintegra.com.mx	(55) 5255 2233 Fax: 5250 0717	2014 2015	Mantenimiento Conmutadores y equipos de comunicaciones.
Sanborns	Sistemas	Rafael Aguirre Mendoza	aguirrer@sanborns.com.mx	26529712	2014 2015	Administración de Servidor de cuentas de correo.
Sanborns	Redes	Jorge Martinez Salas	martinezj@sanborns.com.mx	52379657	2014 2015	Administración de Redes y recursos de seguridad.
Sanborns	AS-400	CAU	cau@sanborns.com.mx	52379561	2014 2015	Administración de Base de Datos AS-400
Artal Comunicacione s	San Francisco No.1902 Despacho 702 Col. Del Valle C.P. 03100	Arturo Hernandez Duran	arturo.hernandez@artalmx.com	62371088	2014 2015	Mantenimiento de conmutadores y equipo de comunicaciones (pago por evento).
Mantenimiento equipo de computo.	Comunicacion solo por teléfono	Israel Gonzalez	imarin001@yahoo.com.mx	045 7771397344	2014 2015	Mantenimiento PC's Cuernavaca
Soluciones Integrales de Veracruz	Comunicacion por correo y Tel.	Asael Zamudio	azamudio@solucionesgi.com.mx	012291308377	2014 2015	Mantenimiento PC's Veracruz
Dinámica Computacional	Comunicacion por correo y Tel.	Aldo Daniel Sánchez Ruiz	aldo.soporte.dc@gmail.com	449 9129701	2014 2015	Mantenimiento PC's Aguascalientes

Hotel Geneve, **Londres 130, Zona Rosa**, Col. Juárez, C.P. 06600, México D.F.

Tel. (55) 50 800 600 Fax (55) 50 800 603

Información y reservaciones: Ciudad de México / Mexico City 50 800 870 / 01 800 90 000 00

ostar.com.mx



Inventario Proveedores de EQUIPO y SOFTWARE.

Proveedor	Dirección	Contacto	Correo	Teléfono		Nota
Iskaren	AVENIDA DE LOS MONTES No. 16, Col. PORTALES ORIENTE, CP: 03570.	Juan de la Cruz	jdelacruz@iskaren.com.mx	55902843	2013 2014	Equipo
Trushttech	Luz Saviñón No. 13 Int. 902 Col. del Valle, CP: 03100	Oscar Cid	ocid@trusttech.com.mx	52930450	2014 2015	Equipo de computo
Soltic	San Francisco No. 521-G Col. DEL Valle 03100.	Rubén Martínez	ruben.martinez@soltic.mx	91404600	2014 2015	Software

Hotel Geneve, **Londres 130, Zona Rosa**, Col. Juárez, C.P. 06600, México D.F.

Tel. (55) 50 800 600 Fax (55) 50 800 603

Información y reservaciones: Ciudad de México / Mexico City 50 800 870 / 01 800 90 000 00
ostar.com.mx